

把话说到他人心，三言两语赢得人心

我们每天都要和不同的人打交道，有的人与你志同道合，不用多说也能成为你的朋友，有的人与你意见相左，你多多少少要费些唇舌来说服他们。

说服 心理学

Shuofu

徐苑琳/编著

说服的艺术
既简单又复杂

让他人接受并听从自己的
观点并不是一件容易的事

实践证明，直指人心的语言才是最有效的。光能说，而不能说到心里去，就很难让对方真正产生触动。所以，在掌握了语言技巧的同时，也要懂点心理学。

这样，你才能真正掌握说服的艺术，才能在有限的时间里，用最合理的方法打动对方的内心。



 中国纺织出版社

说服

心理学

Shuofu

徐苑琳/编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

现代社会,人际关系已经上升到前所未有的高度。要想拥有好的人际关系,最难的无疑是成功说服他人。

本书以心理学知识为基础,从说服技巧、说服心理学等角度出发,分析了如何更好地说服他人,结合大量生动的案例,帮助读者朋友们深刻理解说服的重要性和可操作性。

图书在版编目(CIP)数据

说服心理学 / 徐苑琳编著. — 北京: 中国纺织出版社, 2016.11

ISBN 978-7-5180-2929-7

I. ①说… II. ①徐… III. ①说服—心理交往 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第215068号

责任编辑: 闫 星

责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2016年11月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 14.25

字数: 218千字 定价: 29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

生活在这个世界上，每天我们都要与他人沟通。很多时候，为了争取自己的利益，或者是让他人采纳我们的意见，也或者是因为出于对亲人朋友的关心，我们还需要说服他人采纳我们的意见。也许有人会说，说服的工作是很简单的，只要动之以情，晓之以理，亲人和朋友就一定会听我们的。那么，当我们需要说服对手的时候呢？因为利益，他们能听从我们的意见或者采纳我们的建议吗？也许很难。正因为说服的情况千差万别，所以人们才会说，一个人能否取得成功，很大程度上取决于他能够说服和影响他人。说服，是每个人不可或缺的能力，也是重要的生存之道。

举个生活中最平常的例子来说，你每天都要吃饭穿衣，在购置日常生活用品时，必须努力说服他人降低价格，你才能节约自己的开支，节省金钱。再如，你很想获得一个垂涎已久的职位，你必须努力说服上司，进行自我推销，说服他认可你的人品和工作能力，最终提拔你。总而言之，生活中说服的例子数不胜数，只有提升我们的说服能力，才能为我们的生活创造更大的空间，制造更多的可能性。

很多人以为，在沟通开始之后，说服才登上舞台。殊不知，很多说服工作在沟通没有进行之时，就已经开始了。有心之人在说服之前，一定会做一些准备和铺垫工作，例如以倾听的姿态出现，更多地了解要说服的对象；再如，洞察和分析说服对象的心理，做到有所准备。当然，在说服别人前先好好收拾自己，让自己西装革履，以权威人士的装扮出现，或者要是能够在此之前对要说服的内容进行深入了解和钻研，说出有分量的话，那么说服就会变得水到渠成。还有一些细致的人，在进行说服工作之前，会精心选择说服展开的地点，这些都能让被说服之人心理放松，不至于严防死守，也对增强说服力大有好处。在说服的过程中，除了巧舌如簧，还可以运用面部表情、肢体语言等诸多加分项，来渲染谈话的氛围，为自己更好地展开说服工作创造天时、地利、人和的条件。一些会影响说服工作的不恰当



的肢体动作，也应该极力避免，以免节外生枝。

现代社会，不但更加注重科学技术的应用，也更加关注人际关系、各种能力。其中，说服力就是一项重要的能力。不管是在生活中，还是在团队工作中，我们只有了解他人，深入他人心里，才能合理地说服他人。从家庭的角度来说，当家庭成员意见不统一的时候，只有努力说服家庭成员，才能彼此更融洽地相处。尤其是在现代职场上，不但凭着人品和能力取胜，更要凭借号召力获胜。归根结底，一个人的力量是有限的，只有团结更多的力量，才能变得强大起来。

从现在开始，就让我们掌握说服的技巧，努力说服他人吧！当你真正学好说服这门课程时，你便具有了呼风唤雨的能力！

编著者

2016年5月

目 录

CONTENTS

第 01 章 掌握说服心理学：掌握开启社交大门的钥匙 // 1

浅探说服心理学 / 2

只有说服，才能征服 / 3

撼动人心，才是说服的关键 / 5

晓之以情，才能动之以理 / 7

引导，迈开说服的第一步 / 9

幽默，让你的说服妙趣横生 / 11

由说服到信服，才是真服 / 12

第 02 章 了解说服的本质：说服之道，攻心为上 // 15

唠叨，也许适得其反 / 16

口舌争锋，并不是说服的好办法 / 18

关注，是打开对方心门的钥匙 / 20

“见风使舵”式的说服 / 22

爱的力量超乎你的想象 / 23

口才好，不如态度诚恳 / 25

互惠心理，让你们彼此相让 / 27

第 03 章 说服对方之前：摸清对方的心理 // 29

社会认同感对每个人都很重要 / 30

虚荣心也可被巧妙利用 / 31

多数人都难逃从众心理 / 34

察言观色，才能深入心扉 / 36



肢体语言表现心理细节 / 38
锣鼓听声，听话听音 / 40
语速的变化难掩内心的波澜 / 41

第04章 取得对方信任：具有说服对方的可能性 // 45

背后夸奖的效果超出你的想象 / 46
一诺千金，帮你树立威信 / 48
赢得尊重，才能收获信任 / 50
沉默，让你更加一字千金 / 52
认输的姿态，也可以高大巍峨 / 54
只有自信，才能他信 / 56
学会倾听，增强说服力 / 58

第05章 洞悉对方的性格：不同类型的人需要不同的说服术 // 61

真诚的赞美，让自负的人飘飘然 / 62
直截了当，速战速决职场老人 / 64
等待，给对方足够的时间做决定 / 66
诱惑，能让自闭的他主动 / 67
温柔是制胜法宝，百炼钢也成绕指柔 / 69

第06章 站在对方的立场：为对方着想才能打开对方心门 // 71

倾听，是了解的第一步 / 72
设身处地，说起来容易做起来难 / 75
认同对方，他才能接受你的建议 / 76
有些人会以自我为中心 / 79
说话要简明扼要 / 80



共同的兴趣让你们亲近彼此 / 82

求人，千万不要“吓人” / 84

第 07 章 打开对方的心防：获取认同，增加彼此的亲密感 // 87

赢得信任，你才能畅所欲言 / 88

迂回曲折的战术总能皆大欢喜 / 89

开放性提问，助你找准对方的兴趣点 / 91

模糊原理，在谈话中也应运用得宜 / 93

与其遮遮掩掩，不如开门见山 / 95

共同的秘密，让你们瞬间变成“战友” / 96

一百句誓言，不如一次行动 / 98

第 08 章 直击人性的弱点：从对方最弱处下手进行说服 // 101

你真的很重要 / 102

让你三尺又何妨 / 104

了解他，首先从他阐述自己开始 / 105

与其听别人的，不如听自己的 / 107

崇高的使命感，让人痴狂 / 109

认同之后的建议，更容易被接受 / 110

人人皆有恻隐之心 / 111

以退为进，让对方接受你的价码 / 114

第 09 章 为自己造势：占据主动，让他人心服口服 // 117

“危言耸听”，才能让他乖乖就范 / 118

以静制动，永远是妙招 / 119

说服的冲锋时刻，你有致命武器吗 / 121



语言的魅力，就是兵不血刃 / 123

第三者的话，更具说服力 / 125

说服，是心服口服 / 127

巧用心理定势，让对方连连点头 / 129

第 10 章 先下口为强：不给对方说“不”的时间 // 133

磨刀不误砍柴工，找到“软肋”一击即中 / 134

交谈中要抢占先机，才能步步为营 / 135

想说“不”，你可没机会 / 137

说服对方，要先下“口”为强 / 138

强攻堡垒，不如迂回曲折 / 140

第 11 章 提前做好暖场：不打无准备的说服之仗 // 143

知己知彼，才能一招获胜 / 144

巧用“敲门砖”，说服不突兀 / 146

穿好衣装，准确定位说服中扮演的角色 / 148

合适的场合，让说服沁入人心 / 150

说服并非唇枪舌剑，也可欢声笑语 / 152

说服成功与否，取决于谈判的筹码 / 154

第 12 章 说话须有理有据：让你的语言具有说服力 // 157

有理有据，说服事半功倍 / 158

说服要对症下药，切勿眉毛胡子一把抓 / 158

好钢用到刀刃上，好话说到点子上 / 160

说服的目的是达成共识 / 161

讲道理，一定要摆出事实 / 163



第 13 章 巧用说服的技巧：为自己的说服造势 // 167

信息杂乱无章，如何有机组合 / 168

循循善诱，对方才能对你亦步亦趋 / 169

观点新颖，才能吸引眼球 / 171

志同道合，还有拒绝的理由吗 / 173

抛砖引玉，才能博得满堂彩 / 174

大造声势，才能抢占先机 / 176

第 14 章 当对方是自己人：让他心甘情愿被说服 // 179

心服口服是一种快乐 / 180

“愉悦”的氛围，让人们放下戒备 / 181

听喜欢听的话，为什么要排斥 / 183

妥帖入心，才能打动人心 / 185

赞美，也是一种说服 / 186

第 15 章 运用身体语言：为你的说服诚意加分 // 189

热情的拥抱，胜过千言万语 / 190

只需拍拍肩膀，你就能感受到友爱 / 191

微笑，助你打开他人的心扉 / 193

身体接触的魔力 / 194

了解肢体语言，才能运用自如 / 196

移开眼神，谈判桌上的欲擒故纵 / 197

第 16 章 运用暗示心理学：说服他人于无形之处 // 199

暗示，具有神奇的力量 / 200

封闭选择，帮助对方迅速抉择 / 201



对比，让我们更清楚心的方向 / 202

阐述后果，让对方改变 / 204

权威人士的魔力 / 206

第 17 章 给对方留足面子：细节处体现绅士风范 // 209

你让步，对方也会相应让步 / 210

给对方留面子，他才会向你示好 / 211

小小感动，胜过无数唠叨 / 213

不管何时，都要保全他人颜面 / 214

参考文献 // 217



第 01 章

掌握说服心理学：掌握开启社交大门的钥匙

社会交往，在现代人的生活中占据着非常重要的位置。人是群居动物，每个人都不可能独立生存，都必须和他人打交道。掌握了社交大门的钥匙，就可以帮助我们获得更好的人际关系，让一切都循着我们所期望的那样，和谐融洽地发展。说服心理学恰恰就是社交大门的钥匙，这一点也正是它的魅力所在。

浅探说服心理学

两千多年前，人们就开始研究说服心理学。古代社会的门客，其实很大程度上就担当着说客的角色。每当他们依附的诸侯遇到难题需要解决，他们就会四处游说。时至今日，两千多年过去了，很多学者依然把说服心理学作为自己的研究对象，想探析它在人际交往中发挥的神奇魔力。

从本质上来说，说服就是一个心理学过程。所谓说服，一定有着对立的双方，一方是说服者，另一方是被说服者。针对于某件事情的发生，说服者殚精竭虑，想要说服被说服者，让对方认可自己的观点，或者采纳自己的建议。粗浅地说，说服者就像是一个倡导者，他们发言的目的是让他人响应他的号召。既然如此，说服就一定要有号召力和感染力。随着时代的发展和社会的进步，现代人再也不会像古代的门客那样仅仅凭借三寸不烂之舌，就想说服他人。因为信息的整合技术，我们掌握了更多作为确凿证据的数据。在说服他人时，这些数据和事实，都会为我们的说服提供强有力的支持，这样的科学数据或者结论，是无法轻易辩驳的。

当然，所谓说服，还需要很多技巧。毕竟，我们的说服对象是完全不同的，也是随时处于变化之中的。说服，既然是心理学范畴的名词，就应该与人们始终微妙变化的心理相联系，唯有如此，才能与时俱进，事半功倍。为此，很多心理学家利用人们的心理来说服人们。例如，从众心理、互惠心理等，在心理学中都有很好的运用，且效果显著。

掌握了说服心理学的技巧，对我们的生活和工作都将有莫大的帮助。例如，在工作的团队中，如果你的观点和他人不同，而你又需要争取他人的支持，那么你就可以努力说服他人。再如，在感情生活中，如果你苦苦追求一个女孩，但是她却因为某些原因不愿意接受你，你也可



以运用说服的技巧，巧妙地赢得她的芳心。纵观历史上的风云人物，很多人都是一呼百应的。难道他们真的有那么大的人格魅力吗？其实，魅力只是一方面，主要是他们还有着超强的说服能力，能够笼络人心，让人们信服他们。由此一来，还有什么大事不能成呢？也有很多时候，你说服他人的目的只是为了捍卫自己的思想，或者推销自己的想法，甚至只是以辩论为目的驳倒对手，这些胜负输赢，如果不想撕破脸皮大打出手，只需要运用说服的能力即可达到目的。

总而言之，要想在生活 and 工作中顺利地说服他人，让自己拥有一定数量的“粉丝”抑或是支持者，就必须努力掌握说服的技巧，尤其是要深入了解说服心理学。这样才能以说服心理学的知识作为说服技巧的辅助，更好地发挥说服的重要作用，成就自己的人生！

只有说服，才能征服

有很多人都怀抱着梦想，企图征服世界。这样的梦想当然伟大，然而实现的过程却很艰难。看看美国总统的竞选，在竞选工作中，所有候选人最重要的工作就是四处演讲。这种演讲，毫无疑问，是说服性演讲。他们演讲的目的，是用自己的观点说服广大民众，从而获得民众的支持和宝贵的投票。美国是一个讲究民主的国家，很多事情都靠民众和议会投票决定。正因为如此，说服能力显得更为重要。试想，如果竞选者不能说服民众，不能说服议会里的诸多成员，他们如何能够赢得大众的支持，最终成功当选美国总统呢？

那么，如何才能说服他人呢？前提条件当然是赢得他人的信任。很多人在和别人交流的时候，喜欢居高临下，把自己当成救世主。殊不知，居高临下只会让人心生厌恶，甚至改变主意不再支持你。要想赢得他人信任，首先要降低姿态，以谦虚的态度对待他人，这样才能赢得

他人信任。很多人在说服他人的过程中，还会有意识地自损，其实是通过降低自己以抬高他人，这也是博得他人好感的方法之一。需要注意的是，自损千万不要过于明显，因为带有阿谀奉承意味的讨好，任何人都不会信任的。为了赢得对方的信任，我们还可以站在对方的角度思考问题，这样才能提出打动对方的建议或者意见，让对方心生感动，从而消除对抗情绪。相比很多人在说服他人的时候采取的指责方式，这种方法显然更聪明，也更人性化。还有的时候，说服者会有意识地给予被说服者一定的好处，常言道，吃人手软，拿人嘴短，这样被说服者也会变得更加容易交流。当然，如果你想说服的事情是为了对方好，那么你完全可以把有可能发生的恶果展示给对方看，这样一来，不言自明。总而言之，说服的方法有很多，要想征服世界，你必须先用尽方法说服每个人。说服不是目的，说服对方之后，让其信服，才是真正一劳永逸的解决办法。

太阳和北风是很好的朋友。他们经常轮番为世间送来温暖和清凉。然而，为了评选出谁的本领更大，他们一反常态，争得面红耳赤。

太阳说：“当然是我的本领最大。我只要努力地放射光芒，人们就会大汗淋漓。”

北风说：“我的本领比你大。我只需吹一口气，人们就瑟瑟发抖。”

他们不停地争辩，谁也不愿意认输。这时，正好有个行人走过来，太阳灵机一动，对北风说：“你看看那个远处走来的人。谁能让他脱下衣服，谁就赢了，是本领最大的。”北风也不甘示弱，当即表示同意。北风自负地说：“这太简单的，看我的！”说着，他鼓气卖力地吹了起来。他一口接一口地吹着，不想，那个行人觉得寒冷彻骨，非但没有脱掉衣服，反而更加裹紧衣服。为了防止脖子里灌进冷风，他还把衣领竖起来，挡住肆无忌惮的寒风。见此情形，北风不由得着急起来，更卖力地吹着。然而，行人把胳膊环绕着抱在胸前，把衣服裹得更紧了。

太阳觉得很好笑，他不屑一顾地对北风说：“小老弟，没招了吧！还是看我的吧，我一定让你心服口服。”说完，太阳加大马力，放射出



更加耀眼的光芒。突然有如此温暖的阳光照射在身上，行人感觉到暖烘烘的，不由得放开双臂，快乐地接受阳光的普照。看到初见成效，太阳一鼓作气，释放出更温暖的阳光。行人走着走着，觉得有些热了，不但把竖起来的衣领放下来，而且解开了大衣的扣子，敞开胸怀。但是，在阳光的照射下，他觉得越来越热，不由得满身大汗。为此，他脱掉大衣，抱在怀中，只穿着单薄的毛衫走着，口中不停地说：“今天真暖和啊！太阳真好！”

北风心甘情愿地认输了，非常佩服太阳的本领。太阳呢，则谦虚地说：“我只能让人们脱掉棉服，却不能让人们穿上棉服。如果要比赛谁能让行人穿上棉服，一定是你的本领更强。实际上，北风老弟，我们谁也不比谁更强，而是各有所长啊！”

在说服北风停止争论的过程中，太阳显然使用了小小的计谋。不过，最终他还是达到了自己的目的，成功说服北风不要再争论谁的本领更大，因为他们各有各的本领，都有自己的长处。在比赛的那一个白天，深受北风崇拜的太阳显然征服了全世界。

朋友们，你们是否也曾想说服他人呢？小到孩子在一起玩游戏制订规则，大到影响世界格局的政治家们在谈判桌上口若悬河，说服的作用向来这么显而易见，而且至关重要。不管你是想征服一个人，还是想征服世界，你都必须做的一件事情就是说服。唯有说服或多或少、分量或轻或重的人们，你才能说服世界，进而征服世界。

撼动人心，才是说服的关键

前文我们阐述了说服心理学的意义，也简单概述了说服的技巧等。那么，一定有读者迫不及待地想问，说服的关键在于什么呢？说服的最终是让被说服者心悦诚服，真心信服。由此不难发现说服的关键，

即撼动人心。只有打动人心的说服才能让对方心甘情愿地改变，也才能保证对方在被说服之后真正地信服。相反，如果说服只停留在表面，让人们碍于面子或者出于某种目的暂时委曲求全，那么说服就失去了最本质的动机和作用。从诸多的影视剧上，我们不难看出，很多罪犯在刚刚被抓住的时候总是负隅顽抗，就像是千年坚冰，无论如何也不愿意坦白认罪。然而，经验丰富的心理专家，抓住罪犯心理，从他们最薄弱的心理环节入手，最终破冰而入，打开他们的心扉。一旦完成这一步，罪犯的心理防线就被彻底攻破，对自己所犯的一切罪行供认不讳，而且还会积极主动地配合公安机关破案，争取早日把更多的案犯抓捕归案。那么，心理专家是从哪里攻破罪犯的心理防线的呢？他们之所以走上犯罪的道路，一定有多种原因。每一个罪犯的心底里，都隐藏着很深的伤痛和无奈。心理专家正是抓住他们的这一特点，对他们动之以情，晓之以理，尤其是让他们为老人和幼子考虑，最终迫使他们认罪伏法。

从某种意义上来说，人际关系就是一场没有硝烟的战争。对立的双方，彼此都想说服另一方，取得真正意义上的胜利。然而，掌握各种说服技巧只相当于成功了一半，真正的成功必须能够撼动人心，让对方发自内心地接受和认可你的观点，这才算是真正的胜利。当然，说服这场战争并不是针锋相对的，而是一门艺术，一种学问。现代的职场上，人际关系的作用被提升到前所未有的高度。现代的工作，再也不是闷着头干活就能做好的。要想在职业生涯中如鱼得水，不但要有真才实学，更要有处世能力。当你巧舌如簧，能够说服众人时，你一定会成为职场上璀璨夺目的那颗星。归根结底，逞一时的口舌之强并非真本领，而要能够打动人心，才是最终的胜利。

当你想要说服别人的时候，一定也要先洞察他人的心理。只有深入了解他人心理，你才能更好地说出投其所好的话，也才能博得对方的认可。试想，如果对方认可和信任你，只要你说的话不太离谱，他还会刻意反对吗？相反，因为对你有好感，他还会更加倾向于采纳你的意见和建议呢！